Controle remoto

Guia do usuário

Versão R9

Português

Março 26, 2015

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at http://www.kaseya.com/legal.aspx. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Conteúdo

Visão geral do controle remoto

Visualizar e operar máquinas gerenciadas como se elas estivessem na sua frente, simplesmente ao clicar na sua ID de máquina. O módulo **Controle remoto** permite:

- Conectar automaticamente o usuário ao computador remoto independente de qualquer configuração de gateway ou firewall, mesmo por trás de NAT.
- Trabalhar independentemente ou com o usuário para solucionar problemas interativamente, onde ambas as partes podem enxergar o que está acontecendo em tempo real.
- Definir políticas que permitem aos usuários bloquear o controle remoto ou exigir que os usuários peçam permissão antes de acessar uma máquina.
- FTP para qualquer máquina gerenciada e acessar arquivos mesmo por trás de gateways e firewalls NAT.
- Bate-papo direto com qualquer máquina gerenciada. Perfeito para usuários de suporte discado com apenas uma linha de telefone. Controle remoto e bate-papo ao mesmo tempo.
- Ligar, desligar, inicializar ou reinicializar máquinas com vPro ativado.

Funções	Descrição
Controlar a máquina *(página 2)*	Permite aos usuários visualizar e/ou assumir o controle da área de trabalho de uma máquina gerenciada remotamente para propósitos de solução de problemas e/ou instrução.
Redefinir senha *(página 5)*	Redefina a senha para uma conta local em uma máquina gerenciada.
Pré-instalar RC *(página 6)*	Instala o serviço de controle remoto
Desinstalar RC *(página 7)*	Desinstala o serviço de controle remoto
Política de função do usuário *(página 8)*	Determina como usuários de máquina são notificados que uma sessão de controle remoto para a sua máquina está para começar. Definido pela função de usuário VSA.
Política da máquina *(página 10)*	Determina como usuários de máquina são notificados que uma sessão de controle remoto para a sua máquina está para começar. Definida pela ID da máquina.
FTP *(página 11)*	Inicia uma sessão FTP com qualquer máquina gerenciada remotamente.
SSH *(página 14)*	Executa uma sessão da linha de comando SSH em uma máquina Apple ou Linux selecionada e ativa.
Gerenciador de tarefas *(página 14)*	Executa remotamente o gerenciador de tarefas NT e exibe os dados no navegador.
Bate-papo *(página 15)*	Inicia uma sessão de bate-papo entre um usuário e qualquer máquina remota.
Enviar mensagem *(página 17)*	Permite aos usuários enviar mensagens pela rede para máquinas gerenciadas selecionadas.

Controlar a máquina

Controle remoto > Controle da área de trabalho > Máquina de controle

A página **Máquina de controle** estabelece uma sessão de controle remoto entre a máquina local do usuário e uma ID de máquina selecionada. As sessões de controle remoto podem ser iniciadas somente de uma máquina com Windows.

Instalação automática

Se o K-VNC ainda não estiver instalado em uma máquina e uma sessão de controle remoto for iniciada usando **Máquina de controle** *(página 2)*, então, o pacote será instalado automaticamente. A instalação não requer uma reinicialização. A instalação automática leva cerca de um minuto extra. Para eliminar este atraso durante a primeira utilização, é possível pré-instalar o K-VNC em qualquer máquina gerenciada usando **Pré-instalar RC** *(página 6)*.

Nota: A desinstalação do agente não remove o K-VNC nem os clientes KBU, KES ou KDPM. Antes de excluir o agente, use Controle remoto > **Desinstalar RC** *(página 7)* para desinstalar o K-VNC da máquina gerenciada. Desinstale também todos os clientes do módulo complementar.

Iniciando o controle remoto

Inicie o controle remoto ao clicar no nome da máquina alvo. Os ícones próximos da ID da máquina gerenciada indicam o status da conexão atual para aquela máquina. Somente IDs de máquina com um ícone , ou podem ser conectadas às máquinas alvo e possuírem links ao vivo; todas as outras ficarão inativas.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento. O ícone exibe uma dica de ferramenta mostrando o nome de login.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

Nota: Os usuários podem desativar sessões de controle remoto e de FTP ao clicar com o botão direito do mouse no ícone na máquina gerenciada e selecionar **Desativar controle remoto**. É possível impedir que os usuários tenham acesso a essa funcionalidade ao remover **Desativar controle remoto** usando Agente > Menu do agente.

Ativar verbose relay

O controle remoto ou FTP de máquinas protegidas por firewalls e gateways NAT pode ser retransmitido através do servidor VSA usando um aplicativo de ajuda. Selecionar esta caixa exibe uma janela pop-up com informações de status sobre o aplicativo de ajuda normalmente oculto.

Controlando remotamente o KServer

Clicar no link **KServer** inicia uma sessão de controle remoto para o próprio servidor da Kaseya. Utilize este recurso para gerenciar remotamente o seu próprio servidor da Kaseya. Somente usuários com função mestre podem controlar remotamente o servidor da Kaseya.

Controle remoto para usuários da máquina

Os usuários da máquina podem ter acesso remoto às suas máquinas de agente usando Agente > Portal Access.

Defeitos do controle remoto

Algumas razões para falhas do controle remoto-para máquinas alvo com e sem um agente-são:

- A máquina remota está bloqueando o tráfego de saída na porta de entrada do agente (padrão 5721). Pode ser preciso reconfigurar o firewall.
- A máquina remota está com uma conexão lenta. Deixe que os aplicativos sejam executados além do período de expiração e veja se isto funciona.
- Software anti-vírus na máquina remota pode bloquear a conexão. Este problema é eliminado se a proteção Endpoint Security estiver instalada na máquina remota.
- Endereço servidor da Kaseya primário incorreto: o controle remoto somente pode se conectar através do endereço do servidor da Kaseya primário. Máquinas com um agente podem se conectar através do endereço primário ou secundário. Verifique se a máquina remota consegue detectar o endereço do servidor da Kaseya primário usando Agente > Controle de entrada.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos. Somente IDs de máquina com um ícone , ou podem ser conectadas às máquinas alvo e possuírem links ao vivo; todas as outras ficarão inativas.

Usuário atual

O usuário atualmente conectado na máquina gerenciada.

Admin ativo

O usuário do VSA realizando atualmente uma sessão de controle remoto para esta ID de máquina.

Opções da barra de ferramentas do K-VNC

Uma sessão de controle remoto do **K-VNC** pode ser iniciada usando a página Controle remoto > **Máquina de controle** *(página 2)*. Os administradores devem usar o K-VNC para situações não compatíveis com o **Kaseya Remote Control** *(página 18)*, bem como quando for necessária uma solução de controle remoto com base na Web. Somente sessões de controle remoto do K-VNC são compatíveis com as configurações **Gravação de sessão** ou **Notificar o usuário quando a sessão terminar**, localizadas nas páginas **Política de função do usuário** *(página 8)* e **Política de máquina** *(página 10)* do módulo **Controle remoto**.

Uma sessão do K-VNC fornece um conjunto de botões da barra de ferramentas para gerenciamento do visualizador da área de trabalho remota. Passe o mouse sobre cada botão para exibir uma dica de ferramentas.

- **Definir opções**: define opções de conexão para a sessão de visualizador atual. Veja os detalhes a seguir.
- **Mostrar informações de conexão**: exibe informações de conexão sobre a atual sessão do visualizador da área de trabalho.
- **Atualizar tela**: atualiza a exibição do visualizador da área de trabalho.
- **Reduzir zoom**
- **Ampliar zoom**
- **Zoom de 100%**
- **Zoom para ajustar na tela**
- **Tela cheia**
- **Enviar 'Ctrl-Alt-Del'**: seleciona CTRL+ALT+DEL na máquina remota.
- **Enviar tecla 'Win' como 'Ctrl-Esc'**: seleciona CTRL+ESC na máquina remota.
- **Ctrl-Lock**: se essa opção for ativada, manterá a tecla CTRL ativada na máquina remota.
- **Alt-Lock**: se essa opção for ativada, manterá a tecla ALT ativada na máquina remota.
- **Desconectar**: desconecta a sessão do visualizador atual.

Opções de conjuntos

Formato e codificações

As alterações nessas configurações aplicam-se somente à sessão do visualizador atual.

- **Codificação de preferência**
  - `Tight (default)`: geralmente, a melhor escolha para conexões de rede com baixa largura de banda.
  - `Hextile`: geralmente, a melhor escolha para conexões de rede de alta velocidade.
  - `ZRLE`: incluído no applet para compatibilidade com diferentes servidores VNC, mas não necessário no Live Connect.
  - `Raw`: mais rápido quando o servidor e o visualizador estão na mesma máquina.
- **Formato da cor**: reduz cores para melhor desempenho em conexões de rede mais lentas.
- **Nível de compactação personalizado**: níveis de 1 a 9. O padrão é 6.
  - O nível 1 usa o tempo mínimo de CPU e atinge taxas baixas de compactação.
  - Níveis inferiores são recomendados para ambientes de rede com largura de banda elevada.
  - O nível 9 oferece melhor compactação, mas é lento em termos de consumo de tempo de CPU na máquina remota.
  - Níveis superiores são recomendados para ambientes de rede com baixa largura de banda.
- **Permitir JPEG, definir nível de qualidade**: níveis de 1 a 9. O padrão é 6.
  - Refere-se ao nível de compactação JPEG.
  - O nível 1 apresenta uma qualidade de imagem inadequada devido a altas taxas de compactação, enquanto o nível 9 oferece qualidade de imagem muito boa em taxas de compactação inferiores.
  - Níveis inferiores são recomendados para ambientes de rede com baixa largura de banda.
  - Níveis superiores são recomendados para ambientes de rede com largura de banda elevada.
  - A desativação é recomendada somente se for necessária qualidade de imagem perfeita.
- **Permitir codificação CopyRectg**: opção ativada por padrão. Economiza largura de banda e tempo de desenho quando as partes da tela remota estiverem em movimento.

Restrições

- **Somente visualizar**: desativa a transferência de eventos de mouse e teclado do visualizador para a máquina remota.
- **Desativar transferência da área de transferência**: desativa copiar/colar entre o visualizador e a máquina remota.

Cursor do mouse

- **Rastrear cursor remoto localmente**: a localização do cursor remoto é mostrada no visualizador.
- **Deixar o servidor remoto processar o cursor do mouse** OU **Não mostrar o cursor remoto** : a localização do cursor remoto não é mostrada no visualizador. Conserva largura de banda.

Formato do cursor local

- Seleciona o formato do cursor local quando o mouse estiver sobre a janela do visualizador.

(Outro)

- **Solicitar sessão compartilhada**: sempre marcada.

Redefinir senha

Controle remoto > Controle da área de trabalho > Redefinir senha

A página **Redefinir senha** cria uma nova senha e, se necessário, uma nova conta de usuário na máquina gerenciada. Ela também pode alterar as contas de usuário de domínio em controladores de nome de domínio.

Se o nome de usuário ainda não existir, selecionar a caixa de seleção **Criar nova conta** cria uma nova conta com a senha especificada. **Redefinir senha** retorna um erro se tentar redefinir a senha para um nome de usuário que ainda não tenha sido criado na máquina gerenciada, ou se você criar uma senha que já esteja sendo usada por uma conta de usuário. Senhas em branco não são permitidas.

> **Nota:** Para excluir uma conta de usuário, é possível criar um procedimento para excluir a conta de usuário ou usar o controle remoto para excluí-la manualmente.

Redefinindo a senha de usuário

Utilize **Redefinir senha** para redefinir a senha de usuário em todas as suas máquinas gerenciadas quando:

- A sua senha de usuário tiver sido comprometida.
- Alguém que conhecia a senha de usuário deixa a empresa.
- É hora de alterar a senha de usuário como parte uma boa política de segurança.

> **Nota:** Em controladores que não são de domínio, somente a conta de usuário local na máquina remota é alterada. Em controladores de domínio, **Redefinir senha** altera as contas de usuário de domínio.

Aplicar

Clique em **Aplicar** para aplicar parâmetros de senha e conta de usuário para IDs de máquina selecionadas.

Cancelar

Clique em **Cancelar** para limpar alterações de senha e criações de conta de usuário pendentes em IDs de máquina selecionadas.

Nome do usuário

Insira o nome de usuário na máquina gerenciada.

Criar nova conta

Selecione esta caixa para criar uma nova conta de usuário na máquina gerenciada.

como Administrador

Selecione esta caixa para criar uma nova conta de usuário com privilégios de administrador.

Senha / Confirmar

Insira uma nova senha.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Status

O status das alterações de senha e criações de conta de usuário pendentes.

Pré-instalar RC

Controle remoto > Configurar >Pré-instalar RC

A página **Pré-instalar RC** instala o **K-VNC** *(página 3)* nas IDs de máquinas selecionadas sem iniciar uma sessão de controle remoto. Quando uma instalação está pendente em qualquer ID de máquina, esta página é atualizada automaticamente a cada 5 segundo até que o procedimento seja concluído.

Instalação automática

Se o K-VNC ainda não estiver instalado em uma máquina e uma sessão de controle remoto for iniciada usando **Máquina de controle** *(página 2)*, então, o pacote será instalado automaticamente. A instalação não requer uma reinicialização. A instalação automática leva cerca de um minuto extra. Para eliminar este atraso durante a primeira utilização, é possível pré-instalar o K-VNC em qualquer máquina gerenciada usando **Pré-instalar RC** *(página 6)*.

> **Nota:** A desinstalação do agente não remove o K-VNC nem os clientes KBU, KES ou KDPM. Antes de excluir o agente, use Controle remoto > **Desinstalar RC** *(página 7)* para desinstalar o K-VNC da máquina gerenciada. Desinstale também todos os clientes do módulo complementar.

Instalar

Clique em **Instalar** para instalar o K-VNC em IDs de máquinas selecionadas. Os agentes Linux e Apple OS X usam somente K-VNC.

Cancelar

Clique em **Cancelar** para limpar procedimentos de instalação pendentes para as IDs de máquina selecionadas.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Ultimo status

`Pending` indica que a instalação será executada na próxima vez que a máquina der entrada no servidor da Kaseya. Do contrário, esta coluna é exiba quando o pacote de controle remoto for instalado na ID de máquina.

Desinstalar RC

Controle remoto > Configurar > Desinstalar RC

A página **Desinstalar RC** desinstala o **K-VNC** *(página 3)* de IDs de máquinas selecionadas. Quando uma desinstalação está pendente em qualquer ID de máquina, esta página é atualizada automaticamente a cada 5 segundo até que o procedimento seja concluído.

Se uma instalação existente do K-VNC tiver problemas, então será possível que o VSA não consiga estabelecer uma sessão do K-VNC. Se o controle remoto usando o K-VNC falhar, então executar **Desinstalar RC** naquela ID de máquina limpará qualquer problema de instalação existente. Uma nova cópia do K-VNC é instalada na próxima vez que uma sessão de controle remoto for iniciada, ou usando **Pré-instalar RC** *(página 6)*.

> **Nota:** A desinstalação do agente não remove o K-VNC nem os clientes KBU, KES ou KDPM. Antes de excluir o agente, use Controle remoto > **Desinstalar RC** *(página 7)* para desinstalar o K-VNC da máquina gerenciada. Desinstale também todos os clientes do módulo complementar.

Desinstalar

Clique em **Desinstalar** para desinstalar o pacote de controle remoto das IDs de máquinas selecionadas.

Cancelar

Clique em **Cancelar** para limpar procedimentos de desinstalação pendentes para as IDs de máquina selecionadas.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

Ultimo status

`Pending` indica que a desinstalação será executada na próxima vez que a máquina der entrada no VSA. Do contrário, esta coluna é exiba quando o pacote de controle remoto for desinstalado na ID de máquina.

Política de função do usuário

Controle remoto > Política de notificação > Política de função do usuário

A página **Política de função do usuário** determina como você deseja notificar os usuários que uma sessão de controle remoto para a máquina deles está para começar. As políticas são aplicadas por função do usuário.

> **Nota:** Consulte **Política da máquina** *(página 10)* para aplicar políticas de notificação de controle remoto por ID de máquina. A política da máquina tem precedência sobre a política de função do usuário.

Exceções

O **K-VNC** *(página 3)* é compatível com todas as opções nesta página. O **Kaseya Remote Control** *(página 18)* é compatível com todas as opções desta página, exceto:

- Notificar o usuário quando a sessão terminar
- Gravar Remote Control em arquivo no diretório funcional da máquina

Aplicar

Clique em **Aplicar** para aplicar parâmetros de política para as IDs de máquina selecionadas.

Selecionar o tipo de notificação ao usuário

- **Assumir controle silenciosamente -** Não dizer nada ao usuário. Assuma o controle imediatamente e silenciosamente.
- **Se o usuário estiver conectado exibir um alerta** - Exibir texto de alerta de notificação. O texto de alerta pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção.
- **Se o usuário estiver conectado, pedir permissão** - Perguntar ao usuário se não há problema em iniciar uma sessão de controle remoto. O texto de solicitação de permissão pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção. O controle remoto não pode continuar até que o usuário clique no botão **Sim** . Se você não clica em nada após um minuto, **Não** é selecionado e o VSA remove a caixa de diálogo da máquina de destino. Se nenhum usuário estiver conectado, continue com a sessão de controle remoto.
- **Pedir permissão. Negada se ninguém estiver conectado** - Perguntar ao usuário se não há problema em iniciar uma sessão de controle remoto. O texto de solicitação de permissão pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção. O controle remoto não pode continuar até que o usuário clique no botão **Sim** . Se você não clica em nada após um minuto, **Não** é selecionado e o VSA remove a caixa de diálogo da máquina de destino. A sessão de controle remoto é cancelada.

Notificar o usuário quando a sessão terminar

Compatível somente com K-VNC. Selecione esta caixa para notificar o usuário quando a sessão terminar.

Mensagem de término de sessão

Somente é exibida se a caixa **Notificar o usuário quando a sessão terminar** for selecionada. Modifique a mensagem padrão se necessário. A variável `<admin>` é a única variável que pode ser usada nesta mensagem.

Texto da notificação de alerta / Texto da solicitação de permissão

Somente são exibidos se **Selecionar o tipo de notificação de usuário** não *for* `Silently take control`. Modifique a mensagem padrão se necessário. A variável `<admin>` é a única variável que pode ser usada nesta mensagem.

Remover

Clique em **Remover** para limpar parâmetros de política das IDs de máquina selecionadas.

Requer a ação do admin para iniciar o controle remoto

Clique nesta caixa para solicitar que usuários do VSA insiram uma ação antes de iniciar a sessão de controle remoto. A notificação é incluída no registro do controle remoto e não é exibida para o usuário da máquina.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Excluir

Clique no ícone para excluir ✕ próximo à função do usuário para limpar a política.

Ícone Editar

Clique no ícone Editar da linha para preencher os parâmetros do cabeçalho com valores dessa linha. É possível editar esses valores no cabeçalho e reaplicá-los.

Nome da função

A lista de funções de usuário.

Política

A política de controle remoto aplicada a uma função de usuário.

Mensagem

As mensagens de texto aplicadas a uma função de usuário.

Política da máquina

Controle remoto > Política de notificação > Política da máquina

A página **Política da máquina** determina como você deseja notificar os usuários que uma sessão de controle remoto para a máquina deles está para começar. Esta política é aplica às **IDs de máquina**.

> **Nota:** Consulte **Política de função do usuário** *(página 8)* para aplicar políticas de notificação de controle remoto por ID de máquina. A política da máquina tem precedência sobre a política de função do usuário.

Exceções

O **K-VNC** *(página 3)* é compatível com todas as opções nesta página. O **Kaseya Remote Control** *(página 18)* é compatível com todas as opções desta página, exceto:

- Notificar o usuário quando a sessão terminar
- Gravar Remote Control em arquivo no diretório funcional da máquina

Aplicar

Clique em **Aplicar** para aplicar parâmetros de política para as IDs de máquina selecionadas.

Selecionar o tipo de notificação ao usuário

- **Assumir controle silenciosamente -** Não dizer nada ao usuário. Assuma o controle imediatamente e silenciosamente.
- **Se o usuário estiver conectado exibir um alerta** - Exibir texto de alerta de notificação. O texto de alerta pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção.
- **Se o usuário estiver conectado, pedir permissão** - Perguntar ao usuário se não há problema em iniciar uma sessão de controle remoto. O texto de solicitação de permissão pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção. O controle remoto não pode continuar até que o usuário clique no botão **Sim** . Se você não clica em nada após um minuto, **Não** é selecionado e o VSA remove a caixa de diálogo da máquina de destino. Se nenhum usuário estiver conectado, continue com a sessão de controle remoto.
- **Pedir permissão. Negada se ninguém estiver conectado** - Perguntar ao usuário se não há problema em iniciar uma sessão de controle remoto. O texto de solicitação de permissão pode ser editado na caixa de texto abaixo desta opção. O controle remoto não pode continuar até que o usuário clique no botão **Sim** . Se você não clica em nada após um minuto, **Não** é selecionado e o VSA remove a caixa de diálogo da máquina de destino. A sessão de controle remoto é cancelada.

Notificar o usuário quando a sessão terminar.

Compatível somente com WinVNC. Selecione esta caixa para notificar o usuário quando a sessão terminar.

Mensagem de término de sessão

Somente é exibida se a caixa **Notificar o usuário quando a sessão terminar** for selecionada. Modifique a

mensagem padrão se necessário. A variável `<admin>` é a única variável que pode ser usada nesta mensagem.

Texto da notificação de alerta / Texto da solicitação de permissão

Somente são exibidos se **Selecionar o tipo de notificação de usuário** não *for* `Silently take control`. Modifique a mensagem padrão se necessário. A variável `<admin>` é a única variável que pode ser usada nesta mensagem.

Remover

Clique em **Remover** para limpar parâmetros de política das IDs de máquina selecionadas.

Requer a ação do admin para iniciar o controle remoto

Clique nesta caixa para solicitar que usuários do VSA insiram uma ação antes de iniciar a sessão de controle remoto. A notificação é incluída no registro do controle remoto e não é exibida para o usuário da máquina.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Excluir

Clique no ícone para excluir ✕ próximo a uma ID de máquina para limpar a política.

Ícone Editar

Clique no ícone Editar da linha para preencher os parâmetros do cabeçalho com valores dessa linha. É possível editar esses valores no cabeçalho e reaplicá-los.

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Política

A política de controle remoto aplicada a uma ID de máquina.

Mensagem

As mensagens de texto aplicadas a uma ID de máquina.

FTP

Controle remoto > Arquivos/processos > FTP

A página **FTP** estabelece uma sessão de FTP entre a máquina local do usuário e uma ID de máquina selecionada. As sessões de FTP podem ser iniciadas somente de uma máquina com Windows. Assim que a sessão de FTP for iniciada, uma nova janela do navegador será exibida com o conteúdo de um disco corrigido na máquina gerenciada. Apenas arraste e solte os arquivos como faria normalmente.

> **Nota:** Você também pode usar o **Live Connect** *(página 21)* para iniciar uma sessão do **Gerenciador de arquivos** com máquinas gerenciadas, dependendo do tipo de SO compatível.

Protocolo de transferência de arquivo (FTP)

O **Protocolo de transferência de arquivos (FTP)** é um protocolo comumente usado para a troca de arquivos em qualquer rede que seja compatível com o protocolo TCP/IP. O **servidor FTP** é o programa na

máquina de destino que realiza a escuta na rede para solicitações de conexão de outros computadores. O **cliente FTP** é o programa na máquina local do usuário do VSA, que inicia uma conexão com o servidor. O cliente FTP requer direitos de acesso do usuário à máquina do servidor FTP. Ele acompanha o servidor da Kaseya, principalmente para fornecer suporte técnico imediato. Assim que se conectar, o cliente poderá enviar arquivos para o servidor, fazer download de arquivos do servidor, renomear ou excluir arquivos no servidor, e assim por diante. Qualquer empresa de software ou programador individual é capaz de criar servidor FTP ou software cliente, pois o protocolo é um padrão aberto. Praticamente todas as plataformas de computação são compatíveis com o protocolo FTP. Como as sessões FTP do Kaseya são retransmitidas através do servidor da Kaseya, todas as sessões FTP são protegidas pelo protocolo de criptografia implementado de 256 bits do Kaseya.

Iniciando o FTP

Inicie uma sessão de FTP ao clicar no nome da máquina remota. Os ícones próximos da ID da máquina gerenciada indicam o status da conexão atual para aquela máquina. Somente IDs de máquina com um ícone , ou podem ser conectadas às máquinas alvo e possuírem links ao vivo; todas as outras ficarão inativas.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento. O ícone exibe uma dica de ferramenta mostrando o nome de login.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

Nota: Os usuários podem desativar sessões de controle remoto e de FTP ao clicar com o botão direito do mouse no ícone na máquina gerenciada e selecionar **Desativar controle remoto**. É possível impedir que os usuários tenham acesso a essa funcionalidade ao remover **Desativar controle remoto** usando Agente > Menu do agente.

Ativar verbose relay

O controle remoto ou FTP de máquinas protegidas por firewalls e gateways NAT pode ser retransmitido através do servidor VSA usando um aplicativo de ajuda. Selecionar esta caixa exibe uma janela pop-up com informações de status sobre o aplicativo de ajuda normalmente oculto.

FTP com o KServer

Clicar no link **FTP com o KServer** inicia uma sessão de FTP com o próprio servidor da Kaseya. Essa opção é exibida apenas para usuários de função mestre.

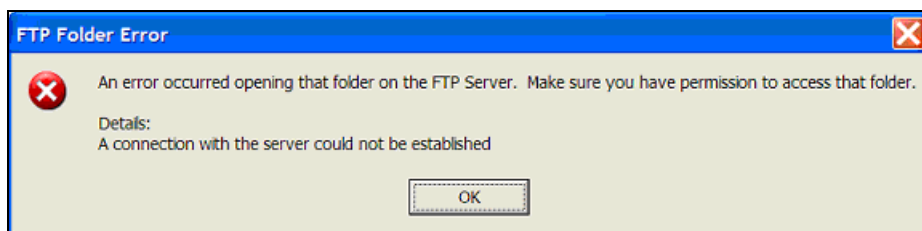
Ativar / Desativar a capacidade do usuário da máquina de iniciar o FTP remotamente

Os usuários podem ativar/desativar a capacidade dos usuários da máquina de iniciar o FTP remotamente para a sua própria máquina a partir de outra máquina usando Agente > Portal Access e Sistema > Funções da máquina.

Defeitos do FTP

Algumas razões para falhas do FTP com máquinas gerenciadas são:

- A máquina do usuário está bloqueando o tráfego de saída na porta de entrada do agente (padrão 5721). Pode ser preciso reconfigurar o firewall.
- A máquina alvo está com uma conexão lenta. Deixe que os aplicativos sejam executados além do período de expiração e veja se isto funciona.

- Software anti-vírus na máquina alvo pode bloquear a conexão. Este problema é eliminado se a proteção KES Segurança estiver instalada na máquina de destino.
- Endereço servidor da Kaseya primário incorreto: o controle remoto somente pode se conectar através do endereço do servidor da Kaseya primário. Máquinas com um agente podem se conectar através do endereço primário ou secundário. Verifique se a máquina remota consegue detectar o endereço do servidor da Kaseya primário usando Agente > Controle de entrada.
- Você acessou o servidor da Kaseya a partir de um endereço diferente. O aplicativo de ajuda obtém informações de conexão a partir de um cookie na máquina local. Para acessar esta informação, o aplicativo de ajuda passa o URL do servidor da Kaseya para o Windows. Digamos que você fez download do aplicativo de ajuda a partir de `www.yourkserver.net`. Então, você abre um novo navegador e acessa o servidor da Kaseya ao digitar o endereço IP `192.168.1.34`. O servidor da Kaseya gera um cookie para `192.168.13.34`, enquanto o aplicativo de ajuda tenta obter um cookie correspondente a `www.yourkserver.net`. O aplicativo de ajuda não encontrará o cookie. Se isto acontecer com você, apenas efetue o download de um novo aplicativo de ajuda e tente de novo.
- O FTP requer que **FTP passivo** esteja **desativado**. Se você obter o erro a seguir após tentar uma sessão de FTP:

Então desative **FTP passivo** no seu navegador, como segue:

1. Abra **Opções da Internet...** no menu **Ferramentas** do Internet Explorer.
2. Clique na guia **Avançadas**.
3. Na seção **Navegação**, procure por **Usar FTP passivo** e desmarque esta configuração.
4. Clique em OK e tente o FTP de novo.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Insira uma letra de unidade para fazer uma conexão FTP com

Insira a letra da unidade para efetuar o FTP com, ao invés de selecionar uma opção de unidade fixa remota.

> **Nota:** O servidor da Kaseya determina quantos discos fixos uma máquina gerenciada têm através de Auditoria mais recente.

SSH

Controle remoto > Arquivos/processos > SSH

A página **SSH** executa uma sessão da linha de comando SSH em uma máquina Apple ou Linux selecionada e *ativa*. As sessões SSH podem ser iniciadas somente de uma máquina com Windows. Somente máquinas Linux ou Apple com um ícone ou ou estão ativas.

ActiveX Control

Controle remoto, FTP e SSH só podem ser iniciados de máquinas com SO Windows. Um controle ActiveX é automaticamente configurado e executa o pacote para você. A primeira vez que você utiliza qualquer um destes pacotes em uma nova máquina, o seu navegador pode perguntar se não há problema em efetuar o download e instalar este controle ActiveX. Clique em sim quando solicitado. Se o controle ActiveX tiver sua execução bloqueada pelo navegador, um link será apresentado ao usuário para efetuar o download e executar o pacote manualmente.

Como executar uma sessão SSH

1. Clique em qualquer máquina Linux ou Mac que exibe um hiperlink abaixo do nome da ID da máquina.
   - Uma segunda página declara que a sessão SSH criptografada está iniciando.
   - Ela tenta carregar automaticamente o controle ActiveX. Se o controle ActiveX não for carregado, clique no hiperlink **aqui** para fazer download do controle ActiveX manualmente e executá-lo.
   - Assim que o controle ActiveX for obtido por download e executado, a janela da linha de comando SSH será exibida na mesma página.
2. A sessão da linha de comando SSH solicita que você insira um nome de usuário e senha de administrador.
3. Clique no hiperlink **Voltar** para encerrar a sessão da linha de comando SSH.

Gerenciador de tarefas

Controle remoto > Arquivos/processos > Gerenciador de tarefas

A página **Gerenciador de tarefas** executa a mesma função que o Gerenciador de tarefas do Windows NT/2000 da Microsoft. Ele lista os processos ativos no momento em uma máquina gerenciada. Clicar no link de uma ID de máquina encarrega o agente na máquina gerenciada de coletar 10 segundos de dados de processo na próxima entrada. O **Gerenciador de tarefas** exibe os resultados em forma de tabela. O Gerenciador de tarefas suporta todos os sistemas operacionais do Windows, Windows 95 e superior.

kperfmon.exe

`kperfmon.exe` é um pequeno programa executado pelo agente para coletar dados de tarefas na máquina de destino. Ele somente é executado enquanto coleta dados de tarefas. Em algumas configurações de SO, o `kperfmon.exe` pode consumir cerca de 4% da CPU durante os 10 segundos necessários para coletar os dados.

Ativar / Desativar a capacidade do usuário da máquina de acessar o Gerenciador de tarefas remotamente

Os usuários podem ativar/desativar o acesso dos usuários da máquina ao Gerenciador de tarefas remotamente na sua própria máquina a partir de outra máquina usando a guia Sistema > Funções da máquina > Direitos de acesso.

Nome

O nome do processo que está sendo ativamente executado na máquina gerenciada.

CPU

O percentual de tempo de CPU consumido por aquele processo sobre o intervalo de coleta de dados de 10 segundos.

Uso de memória

A quantidade de memória principal utilizada por cada processo ativo.

Threads

O número de threads ativos associados com cada processo ativo.

Finalizar o processo

É possível encerrar qualquer processo ativo na máquina gerenciada ao selecionar o botão à esquerda do nome do processo, e em seguida clicar no botão **Finalizar processo**. Além de encerrar o processo ativo, ele coleta os dados da tarefa novamente.

Bate-papo

Controle remoto > Mensagem com usuários > Bate-papo

A página **Bate-papo** inicia ou dá sequência a sessões de bate-papo com usuários conectados em máquinas gerenciadas. Múltiplas sessões de bate-papo podem estar ativas ao mesmo tempo. Cada título de janela exibe o nome do ID da máquina para aquela sessão. O sistema automaticamente remove todas as mensagens com mais de uma hora. Pressione a combinação de teclas **Shift-Enter** para inserir uma mudança de linha em uma mensagem.

> **Nota:** Também é possível usar o **Live Connect** *(página 21)* para bate-papo e bate-papo por vídeo com uma máquina gerenciada. Bate-papo por vídeo permite bater-papo via vídeo com qualquer pessoa, não só com um usuário de máquina gerenciada.

Para iniciar uma sessão de bate-papo

Clique na ID de máquina da máquina com qual você deseja iniciar o bate-papo. Uma janela de sessão de bate-papo é aberta na sua máquina e outra janela é aberta em um navegador na máquina remota. Insira o texto no painel de texto. Clique no botão **Enviar** para enviar a mensagem.

Para responder a uma sessão de bate-papo

Se uma janela pop-up de bate-papo for exibida enquanto você está conectado ao servidor da Kaseya, responda ao inserir o texto no painel de texto. Clique no botão **Enviar** para enviar a mensagem.

Link Participar da sessão

Vários usuários do VSA podem participar da mesma sessão de bate-papo com um usuário de máquina. Se uma sessão de bate-papo estiver em andamento, o link **Participar da sessão** é exibido próximo àquela ID de máquina. Clique neste link para participar da sessão. **Se a sessão foi encerrada de forma anormal**, clique neste link para reiniciar a sessão de bate-papo e recuperar todas as mensagens

para a sessão.

Bate-papo com outros usuários do VSA

Os nomes dos usuários do VSA **conectados** com direitos de escopo para as empresas e IDs de grupo atualmente exibidas pelo filtro de ID ID.group de máquina também são exibidos na página **Bate-papo**. Clique no link de outro usuário VSA conectado para iniciar um bate-papo com aquele usuário VSA.

Ativar/Desativar a capacidade do usuário da máquina de iniciar bate-papo com usuários VSA

Os usuários podem ativar/desativar a capacidade dos usuários da máquina de iniciar uma sessão de bate-papo com usuários do VSA usando a guia Sistema > Funções da máquina > Direitos de acesso.

Assegurando que o bate-papo abra uma nova janela

A configuração padrão do **Internet Explorer** reutiliza janelas do navegador abertas quando qualquer tarefa abre um novo URL. Este mesmo comportamento ocorre quando você clica em um link em um e-mail ou documento do Word (a janela do navegador atualmente aberta é redirecionada para o novo URL). Para definir o comportamento padrão do Internet Explorer para abrir novos URLs em uma nova janela execute as seguintes etapas:

1. Selecione **Opções da Internet...** no menu **Ferramentas** de qualquer janela do Internet Explorer.
2. Clique na guia **Avançadas**.
3. Desmarque a caixa rotulada **Reutilizar janelas para iniciar os atalhos** na seção Navegação.
4. Clique em **OK.**

A minha máquina faz um som de "clique" toda vez que a janela de bate-papo é atualizada

Muitos temas do Windows configuram o sistema para executar um som toda vez que o Internet Explorer navega para um novo URL. Um destes, `start.wav`, soa como um clique. Para desativar o som execute as seguintes etapas:

1. Abra o **Painel de Controle** e selecione **Som e Multimídia**.
2. Clique na guia **Sons** .
3. Navegue para baixo e selecione **Iniciar Navegação** na seção **Windows Explorer**.
4. Selecione **(Nenhum)** no controle suspenso rotulado **Nome**.
5. Clique em **OK.**

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Reproduzir um som para cada nova mensagem

Selecione esta caixa para executar um som toda vez que uma nova mensagem for enviada ou recebida por uma janela de bate-papo.

Fecha automaticamente a janela de bate-papo quando uma das artes encerra a sessão

Selecione esta caixa para fechar a janela de bate-papo quando qualquer uma das partes encerrar o bate-papo. Deixe em branco se quiser que cada parte seja capaz de visualizar e copiar texto da janela de bate-papo, mesmo se a outra parte encerrar o bate-papo.

Remove seu nome da lista de bate-papo vista por outros administradores

Selecione esta caixa para remover o seu nome da lista de bate-papo vista por outros usuários VSA.

Remova o seu nome da lista de conversas vista por outros usuários

Selecione esta caixa para remover o seu nome da lista de bate-papo vista por usuários de máquina.

Enviar mensagem

Controle remoto > Mensagem com usuários > Enviar mensagem

A página **Enviar mensagem** envia mensagens pela rede para IDs de máquina selecionadas. As mensagens podem ser enviadas imediatamente na próxima entrada da máquina gerenciada, ou podem ser programadas para serem enviadas em uma data e hora futuras.

A mensagem é exibida imediatamente na máquina gerenciada, ou o ícone do agente na bandeja do sistema da máquina gerenciada alterna entre um segundo plano branco e seu segundo plano normal quando uma mensagem aguarda para ser lida. Quando o usuário da máquina clica no ícone intermitente a mensagem é exibida.

Os usuários de máquina também podem ser notificados através de uma caixa de diálogo do Windows convencional ou através de uma janela do navegador. Se uma janela do navegador for usada, insira um URL, ao invés de uma mensagem de texto. Este recurso pode ser útil, por exemplo, para automaticamente direcionar os usuários à uma página da Web exibindo uma folha de contato atualizada ou outra informação relevante.

Insira uma mensagem/URL que será enviada para as máquinas remotas (caixa de diálogo ou URL)

O texto que você insere depende da janela de exibição que seleciona.

- Insira uma mensagem de texto se a janela de exibição for uma caixa de diálogo.
- Insira um URL se a janela de exibição for um navegador.

Selecionar janela de exibição

Selecione a maneira pela qual o usuário é notificado na máquina gerenciada. O padrão é `Dialog Box`, que exibe uma caixa de diálogo do Windows padrão com a mensagem de rede. O `Browser` exibe um URL em uma janela do navegador da Web.

Enviar agora

Clique em **Enviar agora** para enviar a mensagem imediatamente para as máquinas selecionadas. A mensagem é exibida na coluna **Mensagens ainda não enviadas** até que seja recebida pela máquina. Por exemplo, a máquina pode estar desconectada.

Limpar mensagens

Clique em **Limpar mensagens** para remover mensagens que não foram entregues às máquinas gerenciadas.

Agendar horário para envio da mensagem

Insira o ano, mês, dia, hora e minuto para enviar a mensagem.

Programar

Clique em **Programar** para agendar a entrega da mensagem para as IDs de máquina selecionadas usando as opções de programação anteriormente selecionadas. A mensagem é exibida na coluna **Mensagens ainda não enviadas** até que seja recebida pela máquina selecionada.

Exibir imediatamente/Piscar ícone

Esta configuração determina como os usuários das máquinas gerenciadas são notificados uma vez que suas mensagens forem recuperadas do servidor da Kaseya.

- **Exibir imediatamente** notifica o usuário imediatamente.
- **Piscar ícone** pisca o ícone do agente na bandeja do sistema até que o usuário clique no ícone. A mensagem é então exibida de acordo com as configurações de **Selecionar janela de exibição**.

Selecionar todos/Deselecionar todos

Clique no link **Selecionar todas** para marcar todas as linhas da página. Clique no link **Desmarcar seleção de todas** para desmarcar todas as linhas da página.

Status de entrada

Esses ícones indicam o status de entrada do agente em cada máquina gerenciada. Passar o cursor do mouse sobre o ícone de entrada exibe a janela Visualização rápida do agente.

- Conectada mas aguardando o término da primeira auditoria
- Agente on-line
- Agente e usuário conectados no momento.
- Agente e usuário conectados no momento, mas usuário inativo há 10 minutos
- No momento o Agente está desconectado
- O Agente nunca efetuou a entrada
- O Agente está conectado mas o controle remoto foi desativado
- O Agente foi suspenso

ID do grupo de máquinas

A lista de IDs Machine.Group exibida se baseia no Filtro de IDs de máquinas/grupos e nos grupos de máquinas que o usuário está autorizado a ver usando Sistema > Segurança do usuário > Escopos.

Usuário atual

Exibe o usuário atualmente conectado.

Mensagens ainda não enviadas

Esta coluna exibe as mensagem ainda não enviadas.

Kaseya Remote Control

O **Kaseya Remote Control** é o recurso de controle remoto primário usado em todo o **Virtual System Administrator™**. O **Kaseya Remote Control** conecta-se em segundos a máquinas remotas que já têm o **Kaseya Remote Control** instalado. O **Kaseya Remote Control** mantém uma conexão confiável, segura e criptografada.

- **Sessão do Terminal Server** - é possível acessar remotamente um Terminal Server e depois selecionar uma sessão do usuário para a sombra. Sombra significa que o administrador compartilha a sessão do console com o usuário final e pode fornecer assistência ao usuário. A função do Terminal Service deve ser habilitada nos servidores Windows compatíveis para usar este recurso e a política do grupo deve ser habilitada para a sombra.

- **Sessões privadas de controle remoto** - Você também pode usar o botão **Controle remoto privado** na janela Quick View para iniciar uma sessão privada. As sessões privadas permitem que os administradores se conectem a uma máquina, façam logon e controlem a máquina de forma remota sem acessar o console. Um usuário final que estiver trabalhando na mesma máquina ao mesmo tempo não pode ver a sessão privada do administrador.

Recursos

- Compatível com controle remoto com ou sem um usuário de máquina conectado.
- Se conecta à sessão do console por padrão. Se um usuário estiver conectado, o administrador compartilhará a sessão de controle com o usuário.
- Permite que o administrador selecione quaisquer *monitores* adicionais que possam estar em execução no sistema remoto. Compatível com a visualização em diversos monitores usando resoluções diferentes.
- Compatível com endpoints do Windows HiDPI.
- Várias sessões de exibição podem se conectar à mesma máquina do agente, vendo o mesmo monitor ou monitores diferentes, contanto que o ponto final suporte múltiplas conexões simultâneas.
- Copia e cola (CTRL+C e CTRL+V) *texto sem formatação* entre sistemas locais e remotos. Ambos os sistemas compartilham a mesma área de transferência.
- É compatível com o uso de várias **teclas de atalho nativas do Windows e Apple** *(https://helpdesk.kaseya.com/entries/58322696)* na máquina remota.
- Usa o layout de teclado configurado na máquina remota. Caracteres no teclado local do administrador podem não corresponder a caracteres mostrados na interface de usuário remota. Os administradores podem alterar temporariamente o layout do teclado na máquina remota para igualar seu teclado local. Isso pode se aplicar ao inserir senhas.
- Conecta-se quando uma máquina com Windows for inicializada no *Modo seguro com rede*.

Registrando

- Os eventos do controle remoto da Kaseya são conectados no log **Controle remoto** na página Agente > Registro do agente. As entradas do log incluem o horário inicial, horário final, o host remoto que encerrou a sessão, o administrador que encerrou a sessão, a sessão que foi encerrada inesperadamente, o comprimento da sessão, o nome do administrador da sessão, nome da máquina remota.
- É possível configurar o número de dias para manter o **Registro do controle remoto da Kaseya** e o **Registro do controle remoto herdado** na página Agente > Histórico do log. Uma caixa de verificação adicional especifica caso seja necessário arquivar estes logs.

Relatório

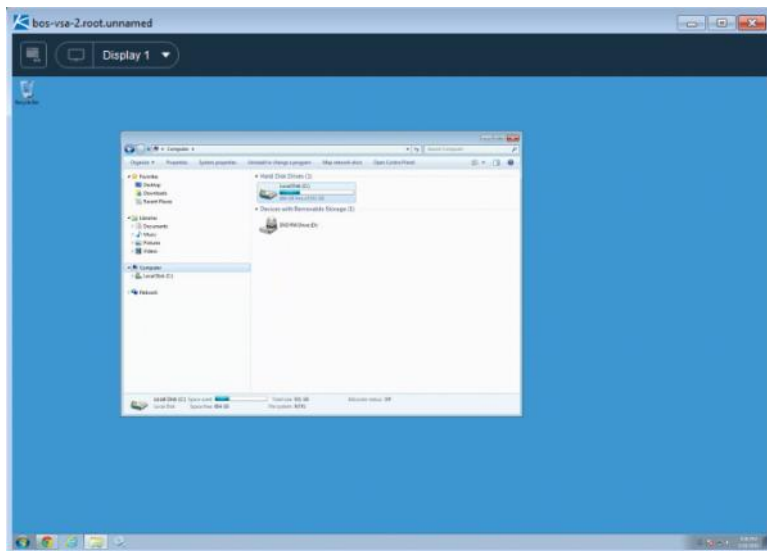
- Um componente embutido do relatório **Registro do controle remoto da Kaseya** pode ser usado para criar relatórios e modelos de relatório do **Centro de informações**.
- Um modelo embutido do relatório **Registro do controle remoto** incorpora este componente do relatório.

> **Nota:** Consulte **Requisitos do Kaseya Remote Control** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/9000000/Reqs/index.asp#18007.htm)*.

Interface de usuário

O layout básico da interface de usuário do **Kaseya Remote Control** inclui o seguinte:

- O nome da máquina é exibido na parte superior da janela de sessão de controle remoto.
- Uma barra de menus refinada é exibida na parte superior.
- Um indicador de latência da sessão mostra a latência em milissegundos entre a máquina local do administrador e a máquina remota.

- Ao conectar-se somente a máquinas com Windows, uma opção ‘Enviar CTRL+ALT+DEL’ será exibida na barra de menus para logons remotos.
- Quando vários monitores estiverem disponíveis na máquina remota, uma lista suspensa de monitores será exibida e poderá ser selecionada para exibir um monitor específico.
- Fechar a janela desconectará a sessão.
- O tamanho padrão de tela para uma janela de sessão é de 1.280 X 800. A posição padrão é centralizada na tela. Novas janelas de sessão usam o tamanho e a posição usados pela última vez pelo administrador.

Como iniciar o Kaseya Remote Control

Clique em qualquer ícone de agente que seja compatível com o **Kaseya Remote Control** para iniciá-lo ou reiniciá-lo automaticamente. Você também pode passar o mouse sobre o ícone do agente para mostrar a Visualização rápida. Clique no botão **Controle remoto** para iniciar o **Kaseya Remote Control**.

> **Nota:** Você pode iniciar o **Live Connect** *(página 21) clicando no ícone do agente com a tecla Control pressionada*. Você também pode clicar no botão **Live Connect** em **Visualização rápida**.

Como instalar e atualizar o Kaseya Remote Control

O **Kaseya Remote Control** é instalado como um visualizador/servidor de aplicativos: o visualizador na máquina local do administrador e o servidor na máquina do agente remoto. O servidor **Kaseya Remote Control** é instalado como um componente do agente quando um novo agente é instalado ou quando o agente é atualizado usando Agente > Agente de atualização.

Se o aplicativo **Kaseya Remote Control** ainda não estiver instalado em sua máquina de administrador local quando você iniciar sua primeira sessão, um diálogo será exibido solicitando que você faça download do aplicativo e o instale. Se você já tiver instalado o aplicativo e uma versão com correção da Kaseya com uma versão mais recente estiver disponível, um diálogo será exibido solicitando que você faça download da versão atualizada e a instale. Não há como iniciar o aplicativo **Kaseya Remote Control** de forma independente fora do VSA.

Utilização do K-VNC no Módulo de controle remoto

Uma sessão de controle remoto do **K-VNC** pode ser iniciada usando a página Controle remoto > **Máquina de controle** *(página 2)*. Os administradores devem usar o K-VNC para situações não compatíveis com o **Kaseya Remote Control**, bem como quando for necessária uma solução de controle remoto com base na Web. Somente sessões de controle remoto do K-VNC são compatíveis com as configurações **Gravação de sessão** ou **Notificar o usuário quando a sessão terminar**, localizadas nas páginas **Política de função do usuário** *(página 8)* e **Política de máquina** *(página 10)* do módulo **Controle remoto**.

Quando uma sessão de Controle Remoto da Kaseya é iniciada por um usuário VSA, o nome do usuário VSA é exibido na coluna Controle remoto > Máquina de controle > Administrador ativo para aquela máquina.

Conectar ao-vivo

O **Live Connect** é uma interface de usuário na Web de máquina individual. É possível acessar o **Live Connect** clicando com a tecla Control pressionada no ícone do agente ou clicando no botão **Live Connect** em Visualização rápida. O **Conectar ao-vivo** permite executar tarefas e funções para uma máquina gerenciada somente. Um menu de páginas de propriedades com guias fornece acesso a várias categorias de informações sobre a máquina gerenciada.

Itens de menu adicionais serão exibidos, dependendo dos módulos complementares instalados e do sistema operacional da máquina de destino.

> **Nota:** Ambos os instaladores dos plug-ins **Live Connect** e **Portal Access** podem ser pré-instalados com o uso da página Agente > Atualizar agente.

Windows

O Live Connect para máquinas com Windows é compatível com os seguintes itens de menu: **Principal**, **Dados do agente**, **Informações de auditoria**, **Gerenciador de arquivos**, **Shell de comando**, **Editor do registro**, **Gerenciador de tarefas**, **Visualizador de eventos**, **Emissão de tickets**, **Bate-papo**, **Acesso à área de trabalho** e **Bate-papo com vídeo**.

> **Suporte a SO de várias plataformas Windows:** No Windows XP e sistemas posteriores, com qualquer um de nossos navegadores compatíveis, você poderá utilizar os recursos aprimorados **Gerenciador de arquivos**, **Shell de comando**, **Editor do registro**, **Gerenciador de tarefas**, **Visualizador de eventos**, **Acesso à área de trabalho** com o Windows XP e versões posteriores, bem como os recursos aprimorados **Gerenciador de arquivos**, **Shell de comando**, **Acesso à área de trabalho** com Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) e sistemas posteriores.

Apple

O **Live Connect** para máquinas com Macintosh é compatível com os seguintes itens de menu: **Principal**, **Dados do agente**, **Informações de auditoria**, **Gerenciador de arquivos**, **Shell de comando**, **Emissão de tickets**, **Bate-papo**, **Acesso à área de trabalho** e **Bate-papo com vídeo**.

> **Suporte a SO de várias plataformas Apple:** No Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) e sistemas posteriores, com qualquer um de nossos navegadores compatíveis, você poderá utilizar os recursos aprimorados **Gerenciador de arquivos**, **Shell de comando**, **Acesso à área de trabalho** com Windows XP e versões posteriores, bem como Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) e sistemas posteriores.

Linux

O **Live Connect** para máquinas com Linux é compatível com os seguintes itens de menu: **Principal**, **Dados do agente**, **Informações de auditoria**, **Emissão de tickets**, **Bate-papo** e **Bate-papo com vídeo**. Não inclui uma

imagem de visualização em miniatura da área de trabalho no **Live Connect**. Use as páginas **Máquina de controle** *(página 2)*, **FTP** *(página 11)* e **SSH** *(página 14)* para agentes Linux de controle remoto.

Cabeçalho da janela

Informações básicas sobre a máquina gerenciada são exibidas no topo da janela **Conectar ao-vivo**.

- **Visualização em miniatura** - A área de trabalho do usuário atualmente conectado é exibida em uma visualização em miniatura, se um usuário estiver conectado à máquina.
- **Info da máquina** - Lista informações básicas sobre a máquina gerenciada.
- **Gráficos de desempenho** - Exibe gráficos de desempenho de CPU % e Memória % para a máquina gerenciada.
- **Desconectar**: essa opção é exibida somente se um usuário da máquina usando o **Portal Access** estiver conectado remotamente a partir da máquina.
- **Ajuda**: exibe a ajuda on-line do **Live Connect**.

Opções do menu

Um menu com folhas de propriedades em guias fornece acesso a várias categorias de informação sobre a máquina gerenciada.

- **Principal** - *A guia* **Principal** *é a primeira guia exibida quando a janela do* **Conectar ao-vivo** *é aberta*.
  - **Principal** - Tipicamente a guia **Principal** exibe uma mensagem de boas-vindas e a página URL do provedor de serviço do agente. A seção **Executar procedimentos** da guia **Principal** permite ao usuário do **Conectar ao-vivo** executar procedimentos do agente na máquina gerenciada imediatamente. A seção **Links personalizados** pode ser exibida na guia **Principal**, se especificado pelo fornecedor do serviço, oferecendo links para recursos adicionais. Múltiplas guias **Principal** personalizadas são possíveis, cada uma com um nome único, se especificado pelo fornecedor do serviço.
  - **Alterar login** - Altera o nome de usuário e senha de login *remotos* para esta máquina gerenciada. Estas opções de login permitem que um usuário acesse a janela **Conectar ao-vivo** para esta máquina gerenciada a partir de qualquer outra máquina, incluindo iniciar uma sessão de área de trabalho remota com a máquina gerenciada, se **Acesso à área de trabalho** tiver sido ativado pelo fornecedor do serviço. Insira o mesmo URL usado para efetuar logon no VSA. Em seguida, insira o nome de usuário e senha do **Conectar ao-vivo** especificados nesta guia. Acessar o **Conectar ao-vivo** remotamente desta maneira a partir de outra máquina é chamado de **Acesso ao portal**. As opções de logon do **Portal Access** também podem ser mantidas no VSA usando Agente > Portal Access.
  - **Alterar o perfil** - Altera as informações de contato para esta máquina gerenciada. Estas informações alimentam um ticket com informações de contato quando o **Conectar ao-vivo** é usado para criar um ticket. Estas informações também podem ser mantidas usando Agente > Editar perfil.
- **Dados do agente** - Exibe as seguintes guias:
  - **Procedimentos pendentes**: exibe e programa procedimentos do agente pendentes para uma máquina gerenciada e o **Histórico de procedimentos** do agente para aquela máquina. Inclui a data/hora de execução, status e o usuário que programou o procedimento.
    - ✓ Clique no botão **Agendar outro procedimento** para programar um procedimento ainda não pendente. Uma vez selecionado e programado, o procedimento é exibido na parte inferior da seção **Procedimentos pendentes**.
    - ✓ Clique no botão **Programar** para agendar um procedimento selecionado para ser executado no futuro ou de forma recorrente.
    - ✓ Clique no botão **Executar agora** para executar um procedimento selecionado uma vez imediatamente.
    - ✓ Clique no botão **Cancelar** para cancelar qualquer procedimento pendente selecionado.

- **Logs**: exibe os logs disponíveis para uma máquina: Registro de alarmes, Registro de ações do monitor, Registro do agente, Alterações de configuração, Estatísticas da rede, Log de eventos, Monitoramento do registro.
- **Status da correção**: exibe correções da Microsoft `Missing` e `Pending` e agenda correções ausentes. Se uma máquina pertence a uma política de correções, as correções em falta podem ser ainda identificadas como `Denied (Pending Approval)`. O usuário podem sobrepor manualmente a política de correção negada ao programar a correção.
  - ✓ Clique no link **Exibir histórico** para exibir o histórico de correções instaladas na máquina gerenciada.
  - ✓ Clique no botão **Agendar** para agendar uma implementação de correções ausentes.
  - ✓ Clique no botão **Rastrear agora** para rastrear correções ausentes imediatamente.
  - ✓ Clique no botão **Cancelar** para cancelar uma correção pendente selecionada.
  - ✓ Clique no botão **Definir ignorar** para impedir a instalação de correção usando qualquer um dos métodos de instalação. Para serem instaladas, a caixa de seleção **Definir ignorar** deve ser desmarcada.
  - ✓ Marque a caixa de seleção **Ocultar correções recusadas pela Aprovação de correções**. Se essa opção for marcada, as correções negadas pela Aprovação de correções não serão exibidas.
- **Configurações do agente** - Exibe informações sobre o agente na máquina gerenciada:
  - ✓ **Versão do Agente**
  - ✓ **Última entrada**
  - ✓ **Última reinicialização**
  - ✓ **Primeira entrada**
  - ✓ **Política de correções**: definida usando Gerenciamento de correções > Associação: Política de correção
  - ✓ **Visualizar coleções de definições** - Definido usando a opção **Mostrar apenas as IDs das máquinas selecionadas** em Visualizar definições.
  - ✓ **Diretório de trabalho**: também pode ser definido usando Agente > Diretório de trabalho.
  - ✓ **Controle de entrada**: também pode ser definido usando Agente > Controle de entrada.
  - ✓ **Editar perfil**: também pode ser definido usando Agente > Editar perfil.
- **Documentos**: relaciona os documentos carregados no servidor da Kaseya para uma máquina gerenciada. É possível carregar documentos adicionais. Fornece a mesma funcionalidade que Auditoria > Documentos.
- **Obter arquivo** - Acessa arquivos anteriormente carregados a partir de uma máquina gerenciada. Clique no link sob um arquivo para exibir ou executá-lo. Fornece a mesma funcionalidade que Procedimentos do agente > getFile().

- **Informações de auditoria**: as guias de informações incluem: **Info da máquina**, **Aplicativos instalados**, **Info do sistema**, **Volumes do disco**, **PCI e hardware de disco**, **Impressoras**, **Licenças de software** e **Adicionar/Remover programas**. Fornece informações de auditoria com base em sua auditoria mais recente. É possível executar uma auditoria imediata usando a guia **Info da máquina**.
- **Gerenciador de arquivos** - Exibe dois gerenciadores de arquivo, um para a sua máquina local e um para a máquina gerenciada. Usando somente os *painéis superiores* você pode:
  - Criar diretórios e excluir, atualizar ou renomear arquivos ou diretórios usando qualquer um dos gerenciadores de arquivo.
  - *Mover* arquivos dentro do *mesmo* gerenciador de arquivos usando arrastar e soltar.
  - *Copiar* arquivos *entre* os gerenciadores de arquivo usando arrastar e soltar.
- **Shell de comando** - Abra um shell de comando em uma máquina gerenciada. O padrão é o diretório `c:\windows\system32`.

- **Editor do registro** - Exibe o registro da ID de máquina gerenciada. Você pode criar, renomear, atualizar ou excluir chaves e valores, e definir os dados para valores.
- **Gerenciador de tarefas** - Lista dados do Gerenciador de tarefas do Windows para a máquina gerenciada. É possível priorizar **Processos**, interromper e iniciar **Serviços**, verificar avaliações de **Desempenho** típicas para cada processo, categorizadas por CPU, disco, rede e memória, revisar dados de sessão dos **Usuários**, **Reinicializar**, desligar a máquina gerenciada, ou desconectar sessões na máquina gerenciada, e exibir **Usuário e grupos** na máquina gerenciada. Iniciar o **Gerenciador de tarefas** permite que você crie ou modifique conjuntos de monitores usando um assistente com base em processos e serviços. Passar o cursor sobre o ícone de monitor de uma entrada de log exibirá um assistente.
  - Um ícone de assistente de monitor é exibido ao lado de cada processo e serviço relacionados nas guias **Processos** e **Serviços** do **Gerenciador de tarefas**. Esses dois assistentes permitem que você crie novos critérios de conjunto de monitores com base em um processo ou serviço selecionado. Os novos critérios de processo ou serviço podem ser adicionados a qualquer conjunto de monitores novo ou existente. O conjunto de monitores novo ou alterado é imediatamente aplicado à máquina que servia como a origem dos critérios de processo ou serviço. Alterar um conjunto de monitores existente afetará todas as máquinas atribuídas para usar esse conjunto de monitores. Consulte Monitor > Conjunto de monitores > Status do processo e Monitor > Conjunto de monitores > Verificação de serviços; uma descrição de cada campo é mostrada nesses dois assistentes.
- **Visualizador do evento** - Exibe dados do evento armazenados na máquina gerenciada por tipo de registro de evento.
  - Um ícone de assistente do monitor é exibido próximo às entradas de log do evento no VSA e no **Live Connect**. Passar o curso sobre o ícone de assistente do monitor de uma entrada de log exibe um assistente. Esse assistente permite que você crie um novo critério de conjunto de eventos baseado naquela entrada de log. O novo critério de conjunto de eventos pode ser adicionado a qualquer conjunto de eventos, novo ou existente. O conjunto de eventos novo ou alterado é imediatamente aplicado à máquina que serve como a origem de uma entrada de log. Alterar um conjunto de eventos existente afeta todas as máquinas atribuídas para usar aquele conjunto de eventos. O ícone do assistente do monitor é exibido em:
    - ✓ Agente > Logs do agente
    - ✓ Live Connect > Visualizador de eventos
    - ✓ Live Connect > Dados do agente > Log de eventos

  Consulte Monitor > Alertas de log de eventos para obter uma descrição de cada campo exibido no assistente.
- **Abertura de ticket** - Exibe e cria tickets para a máquina gerenciada. Exibe e cria tickets para o módulo **Emissão de tickets** ou tickets e artigos da base de conhecimento para o módulo **Service Desk**, dependendo do módulo que estiver ativado.

> **Nota:** Um service desk precisa ser membro do escopo `Anonymous` para exibir tickets do **Service Desk** em uma sessão de **Portal Access** do usuário da máquina do **Live Connect**.

- **Bate-papo** - Inicia uma sessão de bate-papo com o usuário atualmente conectada da máquina gerenciada. Você pode convidar outros usuários do VSA para participar da sua sessão de bate-papo. Consulte Controle remoto > **Bate-papo** *(página 15)* para obter mais informações.
- **Controle remoto**: inicia uma sessão do Kaseya Remote Control com a máquina gerenciada.
- **Bate-papo por vídeo**: se um usuário de máquina estiver conectado a uma máquina gerenciada, então um usuário do **Live Connect** poderá iniciar uma sessão de bate-papo de áudio/vídeo com aquele usuário de máquina conectado. A sessão pode ser de áudio somente para uma ou ambas as máquinas se vídeo não for suportado por uma ou ambas as máquinas.
  - **Bate-papo por vídeo com o usuário da máquina** - Clique no botão Chamada para iniciar a sessão de bate-papo por vídeo. O usuário da máquina irá ver uma janela ou guia do navegador ser

exibida na sua máquina a qual permite que ela veja a sua imagem de vídeo e a própria imagem de vídeo dele, se tiver uma webcam instalada na máquina.

- **Bate-papo por vídeo com qualquer pessoa** - Clique no botão Conectar URL. Isto copia um URL para a sua área de transferência. Copie o endereço URL em qualquer e-mail ou programa de mensagem instantânea e envie-o para qualquer pessoa. Quando aquele URL é inserido em um navegador, o indivíduo será capaz de bater-papo via vídeo com você. *O bate-papo com vídeo não requer que a pessoa que recebe o convite de bate-papo esteja em uma máquina gerenciada.*
- **Confirmação de bate-papo por vídeo** - O Adobe Flash Player usado para transmitir o fluxo de áudio/vídeo requer que cada usuário clique em um botão "Permitir" para prosseguir com o seu lado do bate-papo por vídeo.
- **Controles de áudio/vídeo** - Passe o mouse sobre cada uma das imagens de vídeo na janela de bate-papo para exibir controles de áudio/vídeo.
- **Bate-papo por texto** - Você pode bater-papo via texto e vídeo ao mesmo tempo usando a mesma janela.

- **VPN**: somente para Windows. Clicar nessa opção criará uma conexão VPN entre sua máquina local e a máquina do **Live Connect**. Assim que estiver conectado, o administrador poderá conectar-se a outras máquinas compartilhando a mesma LAN da máquina **Live Connect**, mesmo que essas máquinas não tenham um agente instalado nelas. Isso inclui o uso de aplicativos como SSH ou telnet ou a criação de outra instância de navegador que tem como destino essas outras máquinas na mesma LAN. A sessão de VPN será encerrada quando a janela **Live Connect** for fechada ou o botão **Parar VPN** for selecionado no menu **VPN**.
- **AntiMalware**: exibe o status do **AntiMalware** da máquina gerenciada, se instalado.
- **Antivirus**: exibe o status do **Antivirus** da máquina gerenciada, se instalado.
- **Backup de dados**: se o **Data Backup** estiver ativado para a máquina gerenciada, você poderá usar esse menu para:
  - Executar backups imediatamente.
  - Restaurar backups, diretórios e arquivos selecionados, mas somente na mesma máquina.
  - Exibir o status e o histórico de backups.
- **Detecção**: exibe o status do **Network Discovery** da máquina, se instalado.

Gerenciador de plug-ins

A funcionalidade aprimorada do **Live Connect** do navegador é gerenciada por um *gerenciador de plug-ins*.

- **Instalação do gerenciador de plug-ins**: será solicitado que o usuário instale o gerenciador de plug-ins após o primeiro logon. A instalação do gerenciador de plugs-ins pode ser adiada até que o **Live Connect** seja iniciado pela primeira vez.
- **Atualizações de plug-ins**: os navegadores IE e Firefox detectarão plug-ins desatualizados e farão download deles automaticamente em segundo plano. Não é necessário reiniciar o navegador para esses dois navegadores. Os navegadores Chrome e Safari também detectam plug-ins desatualizados e fazem download deles em segundo plano, com pouca ou nenhuma interação do usuário.

Notas adicionais

- O acesso a funções específicas do **Live Connect** depende de direitos de acesso em Sistema > Funções do usuário > Direitos de acesso e Funções da máquina > Direitos de acesso.
- Todas as opções de menu de **Conectar-se ao-vivo** são ativadas quando a máqina é conectada ao **Conectar-se ao vivo**. Somente **Principal**, **Informações de auditoria, Dados do agente** e **Abertura de ticket** estão ativas quando a máquina está desconectada do **Conectar-se ao-vivo**.
- *É possível personalizar a página* **Início do Live Connect** *usando Sistema > Personalizar: Conectar ao-vivo.*
- Os dados do **Visualizador de eventos** não dependem de Agente > Configurações do log de eventos.

- Se houver um `externalLink.xml` no diretório `\Webpages\install` do servidor da Kaseya, um link **Novo ticket** será exibido ao lado do link **Ajuda** no **Live Connect**. Clicar no link **Novo ticket** redirecionará os usuários para o URL especificado em `externalLink.xml`. Para obter detalhes, consulte **Novo link de ticket personalizado** *(página 26)*.

Novo link de ticket personalizado

Para personalizar os links **Novo ticket** na página **Live Connect**, preencha o arquivo `externalLink.xml`, conforme descrito na seção de comentários do XML a seguir. Para ativar o link de novo ticket, coloque o arquivo `externalLink.xml` no diretório `\WebPages\install\` do servidor da Kaseya.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<externalLinks>
  <!--
  URL STRING SUBSTITUTIONS: The URL string displayed is associated
  with a particular machine ID. The string is searched for the following
  case sensitive values and substituted for the values below.
  machineNameVal - the machine name for the active machine is substituted
                   in the URL string.
  groupNameVal - the group name for the active group.
  -->
  <ticketLink displayName="Ext Ticket"
url="http://192.168.212.52/?mname=machineNameVal&amp;gname=groupNameVal"/>
</externalLinks>
```

Índice

B

C

D

E

F

G

K

N

O

P

R

S

V